Formation : Cartographie des parcours client pour une expérience client optimisée

Programme Pédagogique Détaillé

Dernière mise à jour le 25/09/2025

Présentation générale
Niveau requis
Durée
Lieu d'accueil
Modalités et délais d'accès
Tarif
Moyens pédagogiques
Moyens techniques
Moyens d'encadrement
Moyens techniques
Modalités d'évaluation
Modalités de suivi
Accessibilité aux personnes en situation de handicap
Contact

Présentation générale :

Matinée : (9h30 - 12h30)

1. Introduction à la cartographie UX et à l'approche centrée utilisateur (45 mn)
   - Pourquoi la cartographie UX est essentielle pour l'expérience client ?
   - Aperçu des principaux outils : Empathy Map, User Journey Map, Experience Map, Service Blueprint

Étude de cas : Présentation de projets réels utilisant ces outils pour transformer l'expérience utilisateur.

2. Empathy Map : comprendre les motivations et émotions de vos clients (1h30)
   - Définition de l'Empathy Map : visualiser ce que pense, dit, ressent et fait l'utilisateur
   - Utiliser l'Empathy Map pour mieux saisir les besoins et attentes des utilisateurs
   - Application des résultats pour améliorer l'expérience client

Atelier pratique : Création d'une Empathy Map à partir d'un persona existant.

Pause déjeuner : (12h30 - 13h30)

Après-midi : (13h30 - 17h30)

3. User Journey Map : cartographier le parcours client étape par étape (1h30)
   - Identifier les points de contact et moments critiques dans le parcours client
   - Repérer les opportunités d'amélioration et les points de friction

Atelier pratique : Création d'un User Journey Map basé sur une expérience réelle.

4. Experience Map : visualiser l'expérience utilisateur dans sa globalité (1h30)
   - Différences entre User Journey Map et Experience Map
   - Représenter l'expérience utilisateur à travers différents canaux et points de contact
   - Utiliser l'Experience Map pour fédérer les équipes autour d'objectifs communs

Atelier pratique : Construction d'une Experience Map complète pour un service ou produit digital.

5. Service Blueprint : aligner expérience client et processus internes (1h)
   - Comprendre l'interaction entre les actions visibles pour l'utilisateur et les processus en coulisses
   - Appliquer le Service Blueprint pour visualiser l'impact des processus internes sur l'expérience client

Exercice : Élaboration d'un Service Blueprint pour un parcours client impliquant plusieurs départements.

6. Synthèse et évaluation (45 mn)
   - Quiz sur les concepts vus durant la formation
   - Retour sur les ateliers et discussion sur l'application dans les projets des participants
   - Plan d'action pour intégrer les méthodes dans son quotidien professionnel

Modalités, méthodes et outils pédagogiques :

- Alternance entre théorie et ateliers pratiques avec manipulation des outils
- Utilisation d'outils numériques (Miro, Figma) pour créer les cartographies
- Supports visuels (exemples concrets, études de cas) et documents de synthèse remis à chaque participant

Afin de garantir la qualité des échanges, cette formation se tiendra pour un minimum de 5 inscrits.

Public cible :

Responsables marketing et CRM - Chargés de l’expérience client - Chefs de projets en relation client -

Managers de services clients, digitaux, ou transformation numérique

Pré-requis :

Notions de base en marketing, relation client, ou gestion de projet - Être impliqué dans des projets d'amélioration de l’expérience client ou utilisateur

Niveau requis :

debutant,intermediaire

Objectifs pédagogiques :

À l'issue de cette formation, les participants seront capables de :

- Comprendre la démarche centrée sur l'utilisateur et son utilité pour l'expérience client.
- Utiliser et interpréter plusieurs outils de cartographie : Empathy Map, User Journey Map, Experience Map, et Service Blueprint.
- Créer et manipuler des templates pour visualiser les interactions et émotions des utilisateurs.
- Identifier les points de friction et opportunités d'amélioration dans le parcours utilisateur.
- Appliquer les méthodes de cartographie pour optimiser l'expérience client sur différents canaux.

Durée :

7.00 heures

En présentiel :

La formation se déroule en présentiel à Paris intramuros. L'adresse exacte du lieu de formation est communiquée à l'apprenant dans la convocation transmise dès validation de l'inscription.

Modalités et délais d'accès :

L'inscription aux sessions de formation s'effectue en ligne ou par courriel à l'adresse formation@ebg.net, dans la limite des places disponibles.

Pour les inscriptions réalisées dans le cadre d'une entreprise ou d'une adhésion EBG, l'inscription est possible jusqu'à deux jours ouvrés avant la date de la session, sous réserve des places disponibles.

Dans le cas d'une inscription individuelle, réalisée à titre personnel, l'inscription doit être effectuée au plus tard quatorze jours avant le début de la formation.

Le calendrier, les dates, les horaires et les modalités de déroulement des sessions sont consultables sur notre agenda : https://www.ebg.net/content/agenda-formations

La modalité de réalisation — en présentiel ou à distance — est précisée pour chaque session lors de l'inscription.

Tarif et modalités d'inscription:

La formation est accessible dans le cadre de l'adhésion EBG Compétences+ ou par l'achat d'un accès individuel auprès d'EBG Formation.
Les tarifs applicables et les modalités d'inscription sont consultables sur notre site Internet. Ils peuvent également être communiqués sur simple demande à l'adresse formation@ebg.net.

Positionnement et adéquation de la formation

Un questionnaire de positionnement est transmis aux participants avant la formation afin de recueillir des informations sur leur niveau initial, leurs pratiques, leurs attentes, leurs besoins spécifiques et, le cas échéant, les situations professionnelles ou cas d'usage qu'ils souhaitent aborder.

Ce questionnaire permet également de vérifier l'adéquation du profil et du niveau du participant avec le public cible et les prérequis définis pour la formation. Lorsqu'un écart est identifié, EBG Formation peut prendre contact avec le participant ou l'entreprise afin de s'assurer que la formation correspond bien à ses besoins ou de l'orienter vers une solution plus adaptée.

Les réponses sont communiquées au formateur afin de l'aider à préparer la session et à adapter, dans la mesure du possible, les exemples, les exercices et les échanges proposés.

Les formations inter-entreprises réunissant des participants issus de différentes organisations, les adaptations sont réalisées dans le respect des objectifs pédagogiques du programme et de la dynamique collective. Elles ne constituent pas une personnalisation individuelle complète de la formation.

Méthodes et ressources pédagogiques

La formation repose sur une approche pédagogique active et participative. Elle alterne, selon la nature du sujet traité :

- des apports théoriques courts et contextualisés ;
- des démonstrations et des exemples concrets ;
- des études de cas inspirées de situations professionnelles ;
- des exercices individuels ou collectifs ;
- des ateliers de mise en pratique et des mises en situation ;
- des temps de restitution, d'échange d'expériences et de feedback avec le formateur.

L'approche privilégie l'expérimentation, la participation active et le transfert des acquis dans les pratiques professionnelles.

Les participants disposent des supports présentés pendant la formation ainsi que, selon la thématique, de méthodes, trames, outils, exemples ou ressources complémentaires directement mobilisables dans leur environnement professionnel.

Moyens techniques :

Pour les formations en présentiel, la salle mise à disposition dispose des équipements nécessaires au bon déroulement de la session : mobilier adapté, vidéoprojecteur ou écran de projection, paperboard ou espace de travail collectif et connexion Internet.

Lorsque la nature de la formation le nécessite, il peut être demandé aux participants de venir avec un ordinateur portable et de disposer des accès aux outils utilisés pendant la session. Les prérequis

techniques éventuels sont communiqués avant la formation.

Pour les formations organisées à distance, les participants reçoivent en amont les informations de connexion à l'outil de visioconférence utilisé. Ils doivent disposer d'un ordinateur connecté à Internet, équipé d'un microphone et, dans la mesure du possible, d'une caméra.

Une assistance technique est proposée avant et pendant la formation en cas de difficulté de connexion ou d'utilisation de l'outil de visioconférence. Les participants peuvent contacter EBG Formation par courriel à l'adresse formation@ebg.net ou par téléphone au 07 80 91 18 65. Pendant la session, le formateur assure également l'accompagnement pédagogique des participants.

Moyens d'encadrement :

La formation est animée par un formateur disposant d'une expertise professionnelle reconnue dans la thématique enseignée ainsi que d'une expérience significative dans l'animation de formations.

EBG Formation vérifie l'adéquation des compétences, de l'expérience et des méthodes pédagogiques du formateur avec les objectifs et le public de la formation.

Le curriculum vitæ et les références du formateur peuvent être communiqués sur demande.

Modalités d'évaluation des acquis:

Pendant la formation, le formateur évalue progressivement l'acquisition des compétences à travers l'observation des exercices, des études de cas, des mises en situation, des productions et des temps de restitution réalisés individuellement ou collectivement.

Des feedbacks réguliers sont apportés afin de permettre aux participants d'identifier leurs acquis, leurs axes de progression et d'améliorer leurs productions.

En fin de formation, une évaluation adaptée à la nature de la formation — quiz, questionnaire, exercice d'application, étude de cas, mise en situation, production ou restitution — permet d'apprécier l'atteinte des objectifs pédagogiques. Les modalités et les critères d'évaluation sont présentés aux participants par le formateur.

Modalités de suivi :

La participation à la formation est attestée par la signature d'une feuille d'émargement, papier ou électronique, pour chaque demi-journée de formation.

À l'issue de la session :

- une attestation individuelle de réalisation est envoyé par mail à chaque participant ;
- un questionnaire de satisfaction est transmis afin de recueillir son appréciation sur le contenu, l'animation, l'organisation et l'utilité professionnelle de la formation ;
- les résultats des évaluations et les éventuelles observations pédagogiques sont conservés par EBG Formation conformément à ses procédures internes.

Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Cette formation est accessible aux personnes en situation de handicap.

Les participants sont invités à nous signaler leurs besoins spécifiques dès leur inscription afin que notre référente handicap puisse étudier avec eux les adaptations pédagogiques, organisationnelles ou matérielles nécessaires : accessibilité du lieu, adaptation des supports, du rythme, des outils ou des modalités d'évaluation.

Chaque demande est étudiée individuellement et en toute confidentialité. Lorsque nous ne sommes pas en mesure de proposer directement une solution adaptée, nous mobilisons les partenaires et les ressources spécialisés de notre réseau afin d'orienter au mieux le participant.

Référente handicap : Julia Jouffroy
Courriel : formation@ebg.net
Téléphone : 06 52 46 80 98

Contact :

Pour toute demande d'information relative au programme, aux modalités d'inscription, aux tarifs, à l'accessibilité ou au déroulement de la formation :

EBG Formation
57 avenue Franklin D. Roosevelt
75008 Paris

Courriel : formation@ebg.net
Téléphone : 07 80 91 18 65